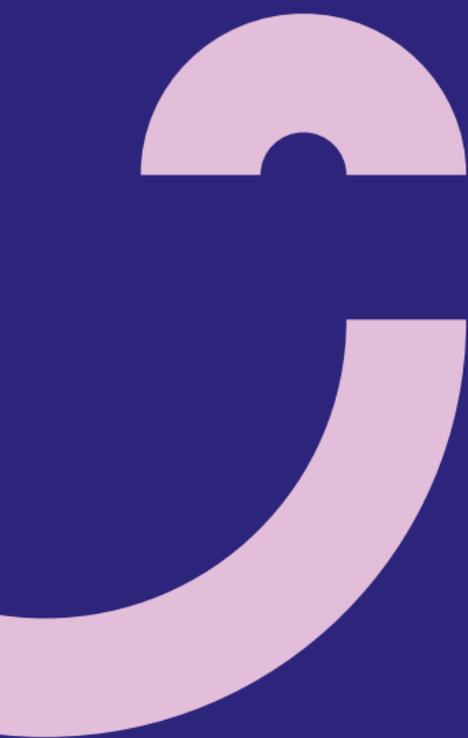




Telecommunications
Dispute Resolution

遇到電信 問題嗎？



使用 TDR 免費電話服務及網
路投訴服務

我們如何提供協助

我們的目標是運用以下一個或多個步驟，儘快解決問題

聯絡 TDR

免費電話 0508 98 98 98

電郵 contact@tdr.org.nz

線上 www.tdr.org.nz



請聯絡 TDR

請告知投訴問題。

我們會收集資訊，並將投訴告知您的供應商，以利您與之合作，解決問題。大多數投訴在這一一個步驟即可解決。



調解

合作並達成協議。

TDR 會確認是否能夠進一步協助。如果投訴內容屬司法範疇，會有調解委員協助您和您的供應商，深入討論投訴內容及解決方案。

協調

透過對話找出解決方案。

我們的團隊會向您提問，協助您釐清情況、找出與供應商討論的選項、幫助您找出解決方案。



裁決

若雙方無法達成共識。

TDR 會投訴作出裁決。如果您接受我們所提出的決定，您的供應商必須接受範疇內的指示。

還需要其他協助嗎？

如果您有任何特殊需求（如，英語為您的第二語言、有文化相關需求，或是視覺或聽覺異常），請儘早告知 TDR，以利替您作出合適的安排。

TDR 幫的上忙嗎？

電話和網路提供商

我們可針對以下電話和網路供應商之產品或服務投訴，提供協助



您知道嗎？

TDR 也可就以下爭端領域提供幫助：

- 緊急停電時，能夠協助您使用市話聯絡緊急服務。
- 移除您所在區域的銅金屬。





什麼是 TDR ?

電信爭端解決機制 (TDR) 是一項免費投訴服務，由Fair Way 獨立經營。我們從 2007 年起，就開始協助紐西蘭居民解決電話與網路客訴。



您該怎麼做？

若您無法與電話或網路提供商解決紛爭，請聯絡 TDR。我們會協助您解決以下相關投訴：

- 網路
- 家庭電話
- 手機



須付費嗎？

消費者不需付費使用服務。TDR 每年幫助 3000 多名紐西蘭人。找我們試試看吧！



是否有案例呢？

我們可以就以下領域提供協助：

- 帳單和費用
- 客戶服務
- 故障和網絡
- 合約合約

「你們介入後，進展迅速，問題已經解決了。」 10/10 分」

電話和網路的問題常會讓人煩心，但是投訴並不會讓人心煩。這是我們的投訴小訣竅。

您可以投訴

讓網路供應商了解您所遇到的問題。如果他們不知道，就無法修正！

收集詳細資訊

有用的資訊都盡量分享。

- 發生了什麼事？
- 何時發生的？
- 要怎樣做才能解決問題？
- 您的供應商怎麼說，或是做了什麼？
- 您的帳戶或客戶編號是什麼？
- 自問題發生以來，您是否有關於事件或和供應商互動的紀錄或筆記呢？
- 您可否分享合約或發票？

如果您需要幫助才能投訴

請尋求協助。要是您的供應商無法解決問題，就請和 TDR 談談。我們的服務獨立、免費，為您提供協助。

聯絡 TDR



免費電話 0508 98 98 98

電郵 contact@tdr.org.nz

線上 www.tdr.org.nz

TDR

Telecommunications
Dispute Resolution